



**TeleMadrid**

## **MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SAP**

---

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Dirección de Ingeniería y Tecnología  
Subdirección de Sistemas de Información

**Julio 2025**

## **ÍNDICE**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. OBJETO .....</b>                             | <b>3</b> |
| <b>2. ALCANCE .....</b>                            | <b>3</b> |
| <b>3. ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA.....</b> | <b>4</b> |
| 3.1 SOPORTE .....                                  | 4        |
| 3.2 HORARIO DE ACTUACIÓN.....                      | 4        |
| 3.3 NIVEL DE SERVICIO .....                        | 5        |
| 3.4 PROTECCIÓN DE DATOS .....                      | 6        |
| <b>4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....</b>  | <b>6</b> |

## 1. OBJETO

Radio Televisión Madrid, S.A.U. (RTVM de ahora en adelante) dispone de una plataforma basada en el producto SAP, que soporta los procesos económico-financieros.

El objeto del contrato es la renovación del mantenimiento del fabricante de acuerdo al modelo **SAP Enterprise Support**, en el grado en que SAP preste dichos servicios de manera general en el territorio. El licitador deberá presentar una oferta debiendo satisfacer al menos las funcionalidades que se especifican en el presente documento.

## 2. ALCANCE

RTVM decidió en el año 2009 acometer un proyecto de implantación de la plataforma SAP/R3 como plataforma de soporte a los procesos económico financieros.

En junio 2017, RTVM acometió el proyecto de adaptación al nuevo modelo de relación de la AEAT - Suministro Inmediato de Información (SII)-. La adecuación al nuevo modelo que marcó la AEAT implicó adquirir un nuevo módulo de SAP sobre el que soportar el proceso de generación de la información que se envía a la AEAT, empaquetada de acuerdo al formato exigido y con la capacidad de interpretar la respuesta que se recibe de la AEAT tras el envío. En este contexto y con el objetivo de garantizar el envío de información de forma telemática a la AEAT, RTVM necesitó adicionalmente contratar la licencia de uso relativa al módulo de SAP, en cloud, sobre el que pivota el proceso de comunicación automática entre RTVM y la AEAT.

El fabricante SAP transformó el producto SAP/R3 en SAP/S4 Hana, con capacidades nuevas, mejorando las existentes, y anunció la obligatoriedad de migrar a la nueva versión a todos sus clientes en un plazo, a partir del cual, dejaba de mantenerse la versión tradicional. Para RTVM implicó adquirir las licencias SW del nuevo producto, robustecer la infraestructura y ajustar los procesos implantados a la nueva versión. La migración se acometió durante el año 2021.

Por último, en 2022, RTVM adquirió las licencias de SAP para integrar los procesos de usuario, autenticación y gestión de la autorización, con el Directorio Corporativo de Usuarios de RTVM, basado en Microsoft Active Directory, proporcionando a los usuarios de SAP el logon único (Single Sign On) lo cual supuso una mejora operativa.

En la siguiente tabla se muestra el detalle de las licencias que se usan en RTVM:

| Referencia | Descripción                          | Cantidad |
|------------|--------------------------------------|----------|
| 16553886   | SAP Developer User                   | 1        |
| 16553886   | SAP Employee User                    | 10       |
| 16553886   | SAP ERP Foundation Starter           | 1        |
| 16553886   | SAP Professional User                | 81       |
| 16553890   | SAP Doc an Reporting Compliance, ERP | 2        |
| 15977244   | SAP Hana                             | 1        |
| 1000136549 | SAP Single Sing On                   | 1        |
|            | SAP CP Integration, PI Edition       | 2        |

Para garantizar la disponibilidad de licencias del software del ERP económico financiero, RTVM dispone de un acuerdo SAP Enterprise Support con el fabricante, SAP, que finaliza el próximo 31 de diciembre de 2025.

La adquisición de las licencias de SW de cada uno de los módulos de SAP requeridos lleva aparejada la activación de una serie de costes de mantenimiento recurrente de forma que SAP garantiza el correcto funcionamiento del SW adquirido y, además, da derecho a los propietarios de ese SW a la descarga de nuevas versiones de producto dentro del ámbito de las licencias contratadas.

El objeto del contrato es la renovación de las licencias y el mantenimiento del fabricante.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS A TENER EN CUENTA

#### 3.1 SOPORTE

A fin de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios basados en licencias de productos SAP se requiere:

##### Mejora continuada del Software SAP

- Nuevas versiones del Software SAP licenciado, así como herramientas y procedimientos para obtener actualizaciones.
- Paquetes de Soporte – paquetes de correcciones para reducir el esfuerzo de implementar correcciones únicas. Los Paquetes de Soporte también pueden contener correcciones destinadas a adaptar la funcionalidad existente a los cambios legales y reglamentos vigentes.
- Actualizaciones tecnológicas para dar soporte a sistemas operativos y bases de datos de terceros.

##### Resolución de Problemas

- SAP Notes - Base de datos de conocimiento de SAP. SAP Notes documenta errores de software y contiene información sobre la forma de remediar, evitar y prevenir tales errores. Puede contener correcciones de código que los clientes pueden implementar en su sistema SAP. También documenta otros problemas o preguntas de clientes y soluciones recomendadas (por ejemplo, personalización de configuraciones).
- SAP Note Assistant - herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas en componentes de SAP.

#### 3.2 HORARIO DE ACTUACIÓN

El servicio de mantenimiento de los productos SAP, descrito en este Pliego, se prestará de forma ininterrumpida durante todos los días del año, en un horario de 24 horas, según el nivel de servicio que se describe en el punto 3.3 de este Pliego.

### 3.3 NIVEL DE SERVICIO

RTVM requiere que el adjudicatario del servicio cumpla con los niveles de servicio contemplados en la modalidad de soporte SAP Enterprise Support y del mismo modo, se seguirá el esquema de penalizaciones previsto en la modalidad de soporte SAP Enterprise Support, tal cual se indica, en líneas generales, a continuación.

Cuando se ha detectado un fallo en el funcionamiento del código estándar de las aplicaciones SAP, se pondrá en conocimiento del adjudicatario del servicio de mantenimiento, mediante la creación de un mensaje a través de la infraestructura técnica que proporcione el adjudicatario del servicio de mantenimiento, dicho mensaje se podrá enviar en cualquier momento y durante todos los días de la semana.

El adjudicatario del servicio de mantenimiento ofrecerá adicionalmente un nivel de servicio que implique compromisos, en cuanto a tiempo de reacción inicial y adopción de medidas correctivas, definidos a continuación (denominados ambos como “SLA” o “SLAs”).

El SLA resulta aplicable a todos los mensajes que el adjudicatario del servicio de mantenimiento acepte con prioridad 1 ó 2, y que cumplan los requisitos indispensables descritos a continuación. Los períodos de tiempo especificados en la tabla siguiente, empezarán a computarse una vez recibido el mensaje.

| Prioridad del Mensaje del Cliente | Descripción  | SLA de Tiempo de Reacción Inicial   | SLA de Medidas Correctivas |
|-----------------------------------|--|---|----------------------------|
| <b>1 Muy Alta</b>                 | <p>El mensaje se considerará de prioridad 1, si el problema tiene consecuencias muy graves, que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio, como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio.</p> <p>El mensaje requiere ser procesado de inmediato, porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas. Generalmente se debe a las circunstancias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caídas o paradas no programadas del sistema.</li> <li>• Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del Sistema Central de SAP utilizado en productivo.</li> </ul> <p>Situaciones extremadamente críticas del Cliente, relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del software de SAP</p> | <p>1 hora (7*24h).</p> <p>El tiempo se mide en tiempo real</p>  | <p>4 horas (7*24h)</p>     |
| Prioridad del Mensaje del Cliente | Descripción  | SLA de Tiempo de Reacción Inicial   | SLA de Medidas Correctivas |
| <b>2 Alta</b>                     | <p>El mensaje se considerará de prioridad 2, si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias, debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP, que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio</p>   | <p>4 horas (Horario de Oficina Local).</p> <p>El tiempo se mide según el Horario de Oficina Local</p> | <p>NO</p>                  |

“SLA de Tiempo de Reacción Inicial” significa que el adjudicatario del servicio de mantenimiento ofrecerá una respuesta cualificada en el plazo definido.

Se considerará que el adjudicatario ha cumplido sus obligaciones de conformidad con los SLA especificados anteriormente, en caso de que reaccione dentro de los marcos de tiempo permitidos en el noventa y cinco por ciento (95 %) del total de los casos para todos los SLA, dentro de un trimestre natural. En caso de que RTVM envíe menos de veinte (20) incidencias (en total para todos los SLA) de acuerdo con los SLA especificados anteriormente, en cualquier trimestre natural durante la vigencia del servicio de soporte, RTVM considerará que el adjudicatario ha cumplido con sus obligaciones de conformidad con el SLA especificado anteriormente, si el adjudicatario no ha superado el marco de tiempo del SLA especificado en más de una incidencia durante el trimestre natural correspondiente.

De acuerdo con lo anterior, en caso de que los marcos de tiempo para los SLA no se cumplan (en adelante "Fallo"), se aplicarán las siguientes normas y procedimientos:

- i. RTVM informará al adjudicatario, por escrito, de cualquier fallo
- ii. El adjudicatario deberá investigar cualquiera de esas reclamaciones y proporcionar un informe escrito mediante el que muestre su conformidad o disconformidad con respecto a la reclamación de RTVM
- iii. RTVM proporcionará la ayuda necesaria al adjudicatario, para corregir cualquier problema o proceso que impida al adjudicatario cumplir con los SLA
- iv. Si, se demuestra un fallo del adjudicatario, el adjudicatario deberá aplicar un crédito de nivel de servicio ("SLC") a la siguiente factura en la tarifa de SAP Enterprise Support, equivalente a un cuarto por ciento (0,25%) de la Tarifa de servicio de SAP Enterprise Support de RTVM para el Trimestre Natural correspondiente por cada Fallo notificado y demostrado, sujeto a un SLC máximo por trimestre natural del cinco por ciento (5%) de la tarifa de SAP Enterprise Support de RTVM para ese trimestre natural. RTVM será el responsable de notificar al adjudicatario cualquier SLC dentro del mes (1) posterior a la finalización del trimestre natural en que se produce el fallo.

### 3.4 PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá disponer de los instrumentos contractuales con las empresas e individuos involucrados en la totalidad de la prestación del servicio dentro de lo que exige el GDPR. RTVM, en esta materia, considera que tal y como es habitual en la prestación de servicios de IT, en la que un proveedor presta de forma uniforme un mismo servicio a un volumen de clientes grande, debe disponer de las medidas de seguridad adecuadas a la prestación del servicio en cumplimiento de la regulación vigente en materia de confidencialidad y de tratamiento de datos personales, además de permanecer siempre como responsable de los actos y omisiones de los mismos.

## 4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la propuesta de colaboración no deberá extenderse a más de **20 páginas**. **El no cumplimiento de este requerimiento es motivo de exclusión.**

La información adicional que se considere incluir, se presentará en documentos separados.

La propuesta de valor del ofertante debe incluir tras el índice una tabla resumen donde se marque los aspectos fundamentales que son de interés para RTVM. Es muy importante que sea el primer contenido de la oferta y la página correspondiente para facilitar la lectura y valoración durante el proceso de adjudicación.

|                            |                                  | Cumplimiento SI/NO<br>Descripción corta<br>(si aplica) | Referencia a la<br>Descripción detallada<br>en propuesta (página) |
|----------------------------|----------------------------------|--|---|
| Mantenimiento<br>Licencias | Inventario Software (suministro) |  |   |
|                            | Descripción soporte fabricante   |  |   |

### **PROPUESTA DETALLADA**

**1. Tabla Resumen:** según se acaba de indicar.

**2. Índice**

**3. Descripción de la solución propuesta**

Inventario Licencias de Software

Descripción del Soporte de fabricante

Modelo Operativo para acceder al soporte: Contactos y Circuitos de Escalado.

**4. Otros datos de interés**